



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian

Capacity Plan

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.02

Revisi 01

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
Nama : Gadhang Pangenggar	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Staff	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 25 September 2025	Tanggal : 25 September 2025	Tanggal : 25 September 2025



Instruksi Kerja CC Pegadaian Capacity Plan

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.02.02
Revisi	: 01

1. Rujukan

SUP.PGDN.01.01.Rev.00 SOP Roster CC Pegadaian

2. Tujuan

Sebagai panduan bagi WFM dalam pembuatan Capacity Plan (Caplan) CC Pegadaian

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup instruksi kerja ini dibuat dari proses perhitungan *shrinkage factor* sampai dengan penghitungan kebutuhan *Agent* total.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Ketepatan dan kelengkapan data dalam menghitung persentase *shrinkage factor*.
- 4.2. Ketepatan dan kesesuaian dalam perhitungan jumlah kebutuhan *Agent* harian maupun *Agent* total.

5. Rincian Prosedur

5.1. Prosedur menghitung persentase *shrinkage factor*

Secara garis besar, *shrinkage factor* terdiri dari 3 bagian yaitu:

- a. Presence atau kehadiran, dalam hal ini yang dihitung adalah yang berhubungan dengan ketidakhadiran *Agent* sebagai penyusut jam kerja / kehadiran. Termasuk di dalamnya adalah hari libur *Agent*, cuti, absensi, libur nasional dan lembur, khusus untuk lembur pada dasarnya adalah sebagai pengurang dari % *shrinkage factor* karena lembur dapat menambah jam kerja *Agent*.
- b. Utilization atau keterpakaian, yaitu kondisi dimana *Agent* masuk kerja namun tidak *online* dikarenakan mengerjakan tugas tertentu (*meeting, training, coaching, briefing, ICCA*) dan breaks sebagai toleransi istirahat *Agent* di luar istirahat wajib.
- c. Efficiency yaitu kondisi dimana saat *Agent online* masih ada sejumlah waktu yang tidak dipergunakan untuk menangani telepon yang masuk, *in-adherence* atau ketidakpatuhan *Agent* terhadap *roster* atau jadwal (masuk, istirahat dan pulang) yang sudah dibuat.

5.2. Prosedur Menghitung kebutuhan *Agent* harian



Instruksi Kerja CC Pegadaian Capacity Plan	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.02
	Revisi : 01

- a. Mendistribusikan *traffic* total harian ke dalam interval-interval sesuai dengan persentase distribusi yang sudah dihitung sebelumnya.
- b. Selanjutnya menghitung kebutuhan *Agent* per interval dengan menggunakan formula Erlang. Formula yang dipakai adalah jumlah $Agent = Agent \times (AHT, Respon Time, Calls Per hour, FCR)$.
- c. Angka kebutuhan *Agent* per interval selanjutnya dijumlahkan seluruhnya kemudian dibagi jumlah jam kerja (*minus lunch/aux wajib*) agent sehingga didapat kebutuhan *Agent* harian.

5.3. Prosedur menghitung kebutuhan *Agent* total

Menghitung jumlah kebutuhan total *Agent* dengan menggunakan alternative linear formula atau inverse formula

- a. Linear formula dipakai jika prediksi rata-rata *occupancy* per interval yang dihitung oleh rumus erlang adalah kurang dari 85%

$$\text{Total staff} = \text{Base staff} \times (1 + \%SF)$$
- b. Inverse Formula dipakai jika prediksi rata-rata *occupancy* per interval yang dihitung oleh rumus erlang adalah lebih dari 85%

$$\text{Total staff} = \text{Base staff} \times (1 - \%SF)$$

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Shrinkage Factor	Selama PKS	WFM
2			
dst.			

*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	25 September 2025	Perubahan tandatangan dan nama pembuat
02		
Dst.		